



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Burgerzaken 2024

De toekomst van burgerzaken op
middellange termijn

Gemeenten in gesprek met BZK

Voorwoord

Gemeenten in gesprek met BZK

Meer samenwerken is een van de belangrijkste uitkomsten van de gespreksbijeenkomsten met gemeenten die op initiatief van mijn directie in de zomer van 2019 zijn gehouden. Dat begon al bij de organisatie van de bijeenkomsten; een samenwerking tussen VNG, NVVB en BZK.

Hoofdthema van de gesprekken was de ontwikkeling van Burgerzaken onderweg naar 2024. De belangrijkste onderwerpen daarbij; digitalisering, de burger in regie en meer samenwerken in brede zin.

Het functioneren van de overheid wordt in toenemende mate bepaald door digitalisering. Ook het werk bij burgerzaken verandert. Er komen minder mensen aan de balie en de mensen die wel komen, hebben vaak complexe vragen die brede kennis en kunde vergen van de medewerkers. Het vraagt ook om inzicht in de problematiek van de klant: zaken die logisch bij elkaar horen in samenhang afhandelen. Door samen te werken als één overheid kan dienstverlening écht vanuit vragen van inwoners en ondernemers ingericht worden.

In Gouda heb ik zelf kunnen ervaren dat er tijdens de bijeenkomsten ongelooflijk veel kennis is gedeeld. Kennis die op korte en middellange termijn relevant is voor het beleid van BZK, maar die ook meerdere waardevolle elementen in zich heeft om op de langere termijn mee aan de slag te gaan.

Deze rapportage geeft een schets van de input die is gegeven. Ik wens u veel leesplezier en hoop dat we van elkaar zullen blijven leren, elkaar blijven opzoeken en inspireren op bijeenkomsten als deze. Samen onderweg naar excellente dienstverlening in 2024! Digitaal als het kan en persoonlijk als het moet.

Bas den Hollander

Directeur Digitale Overheid

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdpijnen	6
Burgerzaken 2024	7
1 Welke ontwikkelingen zijn er in de aanloop naar 2024?	9
1.1 Digitalisering	11
1.2 Dienstverlening aan de balie	15
1.3 Samenwerken binnen de gemeente en met andere instanties	17
1.4 Samenwerken met andere gemeenten	19
1.5 Regie over gegevens door burgers	21
1.6 Verschillen tussen gemeenten	21
2 Wat betekenen de ontwikkelingen voor de medewerkers van burgerzaken?	23
2.1 Het gewenste profiel van de medewerkers	24
2.2 Opleiding medewerkers	26
2.3 Imago burgerzaken	28
3 Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden op de ontwikkelingen? En wat is hiervoor nodig?	29
3.1 Wat kunnen gemeenten zelf doen?	29
3.2 Wat wordt verwacht van BZK?	31
Bijlage: Deelnemers bijeenkomsten	35

Hoofdlijnen

Burgerzaken 2024

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) wil graag beter weten wat er speelt bij burgerzaken in de praktijk. Dit is van belang om nieuw te ontwikkelen beleid goed aan te kunnen laten sluiten bij de praktijk. In de zomer van 2019 zijn daarom drie bijeenkomsten met gemeenten gehouden. De focus van de bijeenkomsten lag op ontwikkelingen op de middellange termijn: *Voor welke vraagstukken staat burgerzaken op de middellange termijn? Zo rond het jaar 2024? Kunnen gemeenten zich goed voorbereiden op de toekomst? Hoe doen gemeenten dat? Hebben gemeenten facilitering nodig? En hoe ziet dat eruit?*

In de tabel hieronder vatten we de input van de deelnemers kort samen. De onderwerpen worden in deze rapportage verder uitgewerkt.

De drie hoofdonderwerpen corresponderen met de drie hoofdstukken:

1. Welke ontwikkelingen zijn er in de aanloop naar 2024?
2. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de medewerkers van burgerzaken?
3. Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden en wat is hiervoor nodig?

Welke ontwikkelingen zijn er in de aanloop naar 2024?	Wat betekenen de ontwikkelingen voor de medewerkers van burgerzaken?	Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden en wat is hiervoor nodig?
<p>Digitalisering Diverse processen zijn (deels) geautomatiseerd. Aan verdere digitalisering wordt gewerkt door gemeenten. Van het Rijk worden ook verdere digitalisering verwacht, zoals naar een digitale identiteit en centralisering van de basisregistratie personen.</p> <p>Dienstverlening aan de balie Door digitalisering komen er nog maar weinig mensen naar de balie. Die mensen die komen hebben een complexe vraag en/of kunnen niet zo goed digitaal overweg. Aan de balie is daarom veel kennis én vaardigheden nodig.</p> <p>Samenwerken binnen de gemeente en met andere instanties Er moet meer worden samengewerkt tussen burgerzaken en het sociale domein (maatschappelijke ondersteuning) en handhaving (fraudebestrijding). Lastig daarbij is dat er een spanning is tussen dienstverlenend zijn en alert op fraude zijn.</p> <p>Samenwerken met andere gemeenten Vooral op het terrein van complexe vragen, zoals naturalisaties, wordt samengewerkt. Ook voor ICT wordt gedacht aan samenwerken. Daarbij is de stelling: digitalisering en samenwerken heeft geen invloed op de autonomie. Het maatwerk dat vervolgens aan burgers kan worden gegeven is wel van belang voor de autonomie.</p> <p>Regie over gegevens door de burger Burgers zullen meer regie nemen over wie hun gegevens mogen inzien. Dat burgers zelf hun eigen gegevens bijhouden is ook een optie, maar op de lange termijn, niet de middellange.</p>	<p>Het gewenste profiel van medewerkers Medewerkers van burgerzaken hebben veel kennis nodig, bijvoorbeeld juridische kennis en kennis van digitale systemen. Daarnaast zijn veel vaardigheden nodig; richting burgers aan de balie en richting collega's. Opleiden, omscholen en nieuwe medewerkers aantrekken én houden zijn belangrijke uitdagingen</p> <p>Opleiding medewerkers Welk opleidingsniveau is nodig? Mbo of hbo? Dat verschilt waar het accent op ligt: op de juridische kennis of meer op de sociale vaardigheden, herkennen signalen fraude en beoordelen documenten. Diverse gemeenten houden voorlopig niveau Mbo 3 aan voor de frontofficetaken.</p> <p>Imago burgerzaken Het imago moet beter worden. Dit is belangrijk voor de medewerkers, maar ook om beter samen te kunnen werken met afdelingen binnen de gemeente en andere organisatie. Commitment van het managementteam van de gemeente en het bestuur is nodig om de taken aan te kunnen; nu en in de toekomst.</p>	<p>Wat kunnen gemeenten zelf doen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkel een visie en verander het imago • Zorg voor strategisch personeelsbeleid • Overweeg een pool van medewerkers • zorg voor meer samenwerking: vind niet allemaal het (digitaliserings)wiel opnieuw uit <p>Wat wordt verwacht van BZK?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak een roadmap • Bepaal een duidelijke koers: heb lef en daadkracht • Zorg voor eenduidig beleid • Betere implementatie van wetgeving • Houd contact met het veld

Burgerzaken 2024

De middellange termijn: 2024

Gemeenten in gesprek met BZK Zomer 2019 heeft BZK drie bijeenkomsten met gemeenten gehouden. Deze bijeenkomsten werden georganiseerd door de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB). De aanleiding voor de bijeenkomsten was dat BZK graag beter wil weten wat er speelt, zodat hier bij het maken van beleid rekening mee gehouden kan worden. Gemeenten werd daarom gevraagd aan te geven wat zij zien aan ontwikkelingen en vraagstukken waar ze voor staan. De focus van de bijeenkomsten lag op de middellange termijn: *Voor welke vraagstukken staat burgerzaken op de middellange termijn? Zo rond het jaar 2024? Kunnen gemeenten zich goed voorbereiden op de toekomst? Of hebben gemeenten facilitering nodig? Hoe doen gemeenten dat? Wat hebben ze daarvoor nodig?* Voor het jaar 2024 is gekozen omdat dat een termijn is waar de contouren van de veranderingen zichtbaar zijn, maar nog niet alles vastligt. Als de veranderingen in beeld zijn kan er bij het beleid rekening mee worden gehouden.

Burgerzaken De bijeenkomsten zijn een initiatief van de afdeling Identiteit van de Directie Digitale Overheid, van het ministerie van BZK. Deze afdeling gaat over de Basisregistratie Persoonsgegevens (BRP), paspoorten, Nederlandse identiteitskaart (NIK) en het Burgerservicenummer (BSN). Rijbewijzen en verkiezingen vallen bijvoorbeeld niet onder de afdeling. De georganiseerde bijeenkomsten gingen over de volle breedte van burgerzaken. Dat is dus breder dan de taken van de afdeling Identiteit van BZK. Voor deze brede invalshoek is gekozen, omdat wat een probleem of een oplossing is of kan zijn afhangt van het volledige pakket aan taken. Een vraag is bijvoorbeeld of de paspoortdip en -piek een probleem is. Het antwoord hangt samen met ontwikkelingen rond de digitale identiteit, rijbewijzen en digitalisering van andere producten (zie verder paragraaf 1.1).



Deelnemers bijeenkomsten De drie bijeenkomsten vonden plaats in Eindhoven, Zwolle en Gouda. Aan de drie bijeenkomsten hebben circa 90 deelnemers van 67 gemeenten deelgenomen. De namen van de gemeenten zijn in de bijlage opgenomen, evenals de namen van de tafelvoorzitters en de betrokkenen bij de organisatie.

Rapportage Deze rapportage geeft een schets van de input die is gegeven op de bijeenkomsten. Deze input laat op hoofdlijnen een gedeeld beeld zien over de belangrijkste ontwikkelingen. Als het over de preciezere inhoud van de ontwikkelingen en vooral het verwachte tempo ging, liepen de beelden meer uiteen. Deze rapportage is opgebouwd aan de hand van de rode lijn die we op de drie bijeenkomsten zagen, daarbinnen schetsen we de verschillende discussies.

De input van de bijeenkomsten hebben we aangevuld met uitkomsten van een enquête die de deelnemers aan de bijeenkomsten konden invullen (64 deelnemers hebben de enquête ingevuld).

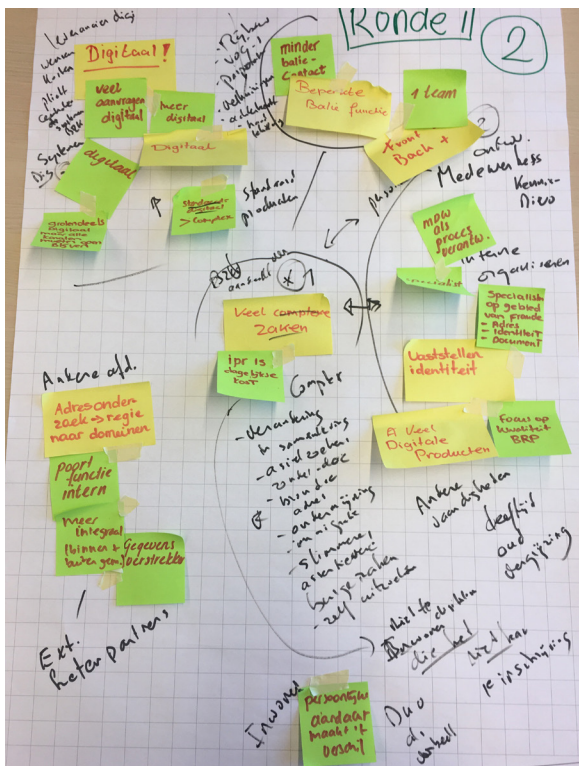
De opzet van deze rapportage is hetzelfde als die van de bijeenkomsten:

1. Welke ontwikkelingen zijn er in de aanloop naar 2024?
2. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de medewerkers van burgerzaken?
3. Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden en wat is hiervoor nodig?

1 Welke ontwikkelingen zijn er in de aanloop naar 2024?

De belangrijkste ontwikkelingen die op de bijeenkomsten door gemeenten zijn genoemd hebben we in vijf ontwikkelingen ingedeeld:

- digitalisering
- veranderingen aan de balie onder andere vanwege de digitalisering
- samenwerken binnen de gemeente,
- de samenwerking met andere gemeenten
- en regie over gegevens door de burger.



De volgorde waarin we de onderwerpen bespreken komt globaal overeen met de mate waarin ze zijn genoemd. Digitalisering is het vaakst genoemd, vervolgens veranderingen aan de balie. Dat komt, omdat digitalisering direct impact heeft op de balie en wie daar wel en niet meer komt. Veranderingen aan de balie zijn nu al zichtbaar. Samenwerking tussen gemeenten en vooral ‘regie door de burger’ worden ook regelmatig genoemd, maar deze ontwikkelingen worden vooral gezien als veranderingen die op de wat langere termijn impact gaan hebben.

Na de vijf ontwikkelingen sluiten we dit hoofdstuk af met de vraag of we in de bijeenkomsten verschillen hebben gezien tussen de regio’s waar de bijeenkomsten werden gehouden of de gemeente grootte (inwonersaantal).

Voordat we op de vijf ontwikkelingen ingaan geven we in tekstkader 1 eerst een impressie van de inleiders van de drie gastgemeenten; zij gaven telkens de aftrap van de bijeenkomst. In deze inleidingen speelt digitalisering een rol. De manier van kijken naar die digitalisering verschilt echter. Dit laat zien hoe divers de mogelijkheden en gevolgen van digitalisering en andere ontwikkelingen kan zijn.

Tekstkader 1. Impressie van de inleiders van de gastgemeenten

Wethouder Marcel Oosterveer *Eindhoven*

De wethouder van Eindhoven benadrukte het belang van diversiteit en inclusiviteit voor het publiekscontact van de gemeente. De gemeente Eindhoven is het stadhuis aan het verbouwen, waarbij het nieuwe publiekscontactcentrum zoveel mogelijk service gericht wordt. Daarvoor worden pilots uitgevoerd om medewerkers, systemen en burgervragen op elkaar te laten aansluiten. Ook wordt gekeken naar 24 uren bereikbaarheid; dat wil zeggen als de burger 24 uur per dag een appje / bericht kan sturen, wat is dan de responstijd van de gemeente? Tilburg heeft een pilot voor de 24 uren beschikbaarheid. Eindhoven volgt deze pilot omdat, kennisdeling van dit soort ervaringen belangrijk is. Hier moet gezamenlijk aan worden gewerkt.

Gerard Reijgersberg *adviseur burgerzaken Zwolle*

De heer Reijgersberg schetst de ontwikkeling van burgerzaken van de afgelopen 30 jaar. Termen als ponskaarten vallen en verplichte afkortingen van gemeenten; de ontwikkeling van bevolkingsboekhouding naar GBA en daarna de BRP, paspoorten die werden getypt, aangehecht en gestempeld en paspoorten die klaar zijn terwijl u wacht, waarbij vakantiegangers de caravan voor de deur van het gemeentehuis parkeerde en nog even snel een paspoort gingen halen. Burgerzaken heeft grote veranderingen ondergaan en is nu ook volop bezig met veranderingen, zoals digitale serviceverlening en de balie voor heel specifieke vragen.

Martiene Branderhorst *gemeentesecretaris Gouda*

De gemeentesecretaris van Gouda focuste op de gevolgen van digitalisering voor inwoners en medewerkers.

Voor burgers is digitale inclusie van belang. De gemeentesecretaris benadrukte dat er wordt geschat dat circa twee miljoen mensen in Nederland niet mee kunnen komen met de digitale ontwikkelingen. De toegankelijkheid van websites is daarom van belang.

Gouda is voor medewerkers bezig met de ontwikkeling van een opleidingsprogramma over digitale ontwikkelingen. Wat betekenen data en wat doen we ermee? Het gaat dan niet zo zeer om de technische kant van digitalisering, maar om ethische vraagstukken - wat kan en mag met data?- de kwaliteit van data en de logica van het systeem voor de burger.

“Steeds meer mensen zijn digitale dienstverlening gewend en dat dit snel gaat. Als gemeente kan je niet meer uitleggen dat je 6 weken nodig hebt voor een product terwijl je bij Coolblue binnen 24 uur een product kan afnemen.”

1.1 Digitalisering

Digitaliseren van producten Gemeenten zijn volop bezig met digitaliseren en verwachten dat dit de komende jaren sterk doorzet. Wat wordt er gedigitaliseerd? Voorbeelden van digitaliseren zijn het doorgeven van verhuizingen, aangifte bij vermissing paspoort, aanvragen van uittreksels uit de BRP, melden voornemen huwelijk en het doorgeven van overlijden. De aangifte van geboorte is in sommige gemeenten gedigitaliseerd voor wat betreft de intake. Vanaf 2020 kan dit proces volledig worden gedigitaliseerd.¹ In tekstkader 2 geven we een indicatie van wat er zoal is gedigitaliseerd.²

Tekstkader 2. Voorbeelden van digitalisering

Wat wordt er dan gedigitaliseerd?

Het gaat bij het digitaliseren van burgerzaken vooral om het digitaal aanvragen van producten door burgers. De burger komt dan niet meer naar het loket. De processen erachter zijn overigens niet altijd gedigitaliseerd.

Wat betekent het concreet?

Van een 100.000plus gemeente kan het volgende beeld worden geschetst van vijf belangrijke producten. Het beeld verschilt per gemeenten, maar het geeft wel een indicatie van de mate van digitalisering.

Product	Totaal	Digitaal aanvragen
Doorgeven verhuizing	10.000	80%
Uittreksel BRP	3.000	20%
Aangifte geboorte*	2.500	50%
Doorgeven overlijden	1.000	60%
Voornemen huwelijk	400	85%

* zie ook voetnoot 1.

Verhuizingen zijn niet alleen belangrijk, omdat ze relatief vaak voorkomen, maar ook omdat bij verhuizingen binnen Nederland het proces erachter volledig kan zijn gedigitaliseerd. Daarbij wordt gewerkt met risico-inschattingen. Hierdoor worden niet alle verhuizingen binnen Nederland volledig geautomatiseerd afgehandeld. Bij de rest wordt nader onderzoek gedaan.

Veel gemeenten zitten nog middenin de digitalisering. Diverse gemeenten geven aan de frontoffice te hebben gedigitaliseerd, maar de backoffice nog niet of minder. Dus de burger ziet een website, vult een formulier in en vervolgens gaat dit in een mail naar de medewerker die de gegevens van de aanvrager overtuikt. De mate waarin is gedigitaliseerd verschilt per gemeente.

¹ Op dit moment maken gemeenten het mogelijk in het ziekenhuis aangifte van geboorten te doen. Het proces eindigt met een akte van papier waarop de aangever en de ambtenaar van de burgerlijke stand een ‘natte’ handtekening plaatsen. Vanaf 2020 kunnen gemeenten burgers aanbieden om volledig digitaal aangifte van geboorte te doen. De akte wordt nog wel op papier opgemaakt, maar de aangever hoeft de akte niet meer te tekenen. De aangever hoeft dus niet meer naar de balie te komen.

² Voor het vernieuwen van rijbewijzen is een proef voor digitalisering; het *Experiment Digitaal Aanvragen Rijbewijs (DAR)* Het experiment houdt in dat burgers in de 30 deelnemende gemeenten de vernieuwing van hun rijbewijs digitaal kunnen aanvragen.

Digitaliseren: 2019 - 2024

Verdere digitalisering Wat valt er nog meer te digitaliseren de komende jaren? Genoemd worden: uittreksels niet meer opsturen, digitale VOG's (Verklaringen omtrent gedrag), meer bij de bron aanvragen/doorgeven (ziekenhuis, huisarts, IND) en de integratie van de burgerlijke stand en de BRP. Dit laatste punt krijgt vrij brede steun, maar er zijn ook principiële tegenstanders. De voorstanders vinden dat de handelingen dubbelop zijn, omdat zowel de registers van de burgerlijke stand als de BRP moeten worden bijgehouden. Tegenstanders van integratie vinden dat de registers van de burgerlijke stand een andere functie hebben (bronbestand) dan de bevolkingsadministratie (een basisadministratie die gegevens uit het bronbestand gebruikt).



Digitale identiteit Er is brede overeenstemming bij de deelnemers van de bijeenkomsten dat de aanvraag, uitgifte, productie en verschijningsvorm van paspoorten, de NIK en rijbewijzen gaat veranderen. Het gaat dan om anders aanvragen en het gaat ook om de vraag of de papieren producten blijven of dat in de toekomst de producten op de telefoon staan. Je rijbewijs op je telefoon is iets dat technisch gezien zou moeten kunnen vinden veel deelnemers. Los van technische ontwikkelingen speelt bij deze producten de internationale acceptatie van de producten. Een paspoort op een mobiel zal bij grensposten voorlopig nog niet worden geaccepteerd. Daarnaast speelt ook de veiligheid en betrouwbaarheid van identificeren een rol.

De verwachtingen rond de documenten maakt ook dat de zogenaamde 'paspoortpiek' voor veel gemeenten niet als een op zichzelf staand probleem wordt gezien; het is één ontwikkeling in een omgeving met meer ontwikkelingen. Zie tekstkader 3 over de stelling: paspoortpiek in 2024 is geen issue.

Tekstkader 3. Stelling: paspoortpiek in 2024 is geen issue

In twee bijeenkomsten is een stelling voorgelegd over de 'paspoortpiek'. In 2014 is besloten tot een geldigheidsduur van 10 jaar voor paspoorten en ID-kaarten voor burgers van 18 jaar of ouder. Hierdoor worden er in de periode 2019 - 2023 minder paspoorten aangevraagd - de paspoortdip. De aanvragen die overblijven zijn vooral eerste aanvragen van een paspoort en paspoorten van kinderen. Ter indicatie: een gemeente gaf aan in tot 2019 ongeveer 100 tot 120 aanvragen per dag gehad te hebben. In 2019 zijn dat er circa 20 per dag.

Op de bijeenkomst in Eindhoven werd de stelling 'de paspoortpiek in 2024 is geen issue' voorgelegd. Een ruime meerderheid was het eens met de stelling. De discussie ging vooral over hoe de formatie van burgerzaken ingezet kan worden. Door met een flexibele schil te werken kan een paspoortdip en -piek worden ondervangen. Met de kanttekening dat de arbeidsmarkt dan wel flexibel (en niet krap moet zijn). Op de vraag van BZK of een geleidelijk verloop van de aanvragen voor paspoorten gestimuleerd kon worden door middel van het verlagen van de prijs werd vrijwel unaniem 'nee' geantwoord; prikkels inbouwen met prijzen werkt niet!

Op de bijeenkomst in Gouda werd ook over de stelling over de paspoortpiek gestemd. Op deze bijeenkomst stemde bijna iedereen voor deze stelling. De discussie ging met name over de verdere digitalisering van de documenten. Een aantal stappen van het paspoort zou tegen die tijd gedigitaliseerd moeten zijn. Ook van belang is de digitalisering en/of afstoten van andere producten zoals het rijbewijs. Kortom, de paspoortpiek is geen op zichzelf staand iets.

Overige Wat verwachten gemeenten nog meer voor 2024? Chatbots, big data en Artificial Intelligence worden genoemd. Een enkele gemeente experimenteert ermee. Sommige gemeenten hebben geen positieve ervaringen met een chatbot, omdat die alleen reageert op bepaalde combinaties van woorden en dat levert niet altijd op wat de vraagsteller wil weten. Andere gemeenten herkennen dat probleem, maar verwachten dat het op termijn beter gaat; zeker in 2024. Een gemeente geeft aan een zoekmachine (voor het KCC) te hebben; deze zoekmachine slaat alle gestelde vragen en antwoorden op, waarna het KCC deze kan gebruiken. De ervaringen zijn tot nu toe positief. Daarnaast verwachten gemeenten het nodige van smartproducts waarmee bijvoorbeeld voor het afval kan worden betaald. Ook genoemd is een 'burgerservicekaart' voor verdere integratie van services aan de burger. Met bankpas, maar misschien ook wel met een reisdocument of rijbewijs.

Digitaliseren 2024 en verder

De discussie voor de langere termijn gaat vooral over de wenselijkheid van één centraal BRP- systeem. De verwachting is niet dat dit systeem in 2024 al operationeel is.

Het grootste verschil tussen de deelnemers is de mate van optimisme of pessimisme over het tempo van het Rijk voor deze ontwikkeling.

Een kanttekening die werd gemaakt is dat de 'eigen' (lokale) besturen regelmatig roepen om eigenheid. De eigenheid wordt dan gezocht in het hebben van een eigen systeem in plaats van het moeten uitvoeren van taken in een centraal systeem. Volgens deelnemers zit de eigenheid van een gemeente niet in het systeem, maar in de manier waarop met burgers wordt omgegaan. Anders gezegd hoe meer kan worden gedigitaliseerd en hoe soepeler dat loopt hoe meer aandacht de medewerkers kunnen besteden aan de vragen van burgers aan de balie.

Wat voor beelden roept dat éne centrale BRP- systeem onder andere op?

“Er moet één centraal BRP-systeem komen waar alle gemeenten op werken, geen eigen burgerzakenapplicaties meer.

Financiering, budgettering en verschillende leveranciers is een probleem.”

“Centraal registreren wat centraal kan.”

Er zijn ook waarschuwingen, zoals:

“Operatie - BRP: iedereen heeft er hard aan gewerkt. Er is nu een passiviteit vanwege het onderweg afhaken.

Hoe kan je iedereen weer enthousiast krijgen? Maar niets doen is geen optie.”

En een roep om juist een drastischere aanpak:

“We moeten iets nieuws beginnen; het is nu een spaghetti. Over de BRP moet je los van de historie nadenken, met een denktank. Ook met mensen van buiten burgerzaken. Wat is belangrijk? En wat is dan zinvol om te registreren?

Daarna kunnen de mensen met expertise weer worden betrokken.”

1.2 Dienstverlening aan de balie

Wie gaat er naar de balie: 2019 - 2024?

Het is een gedeeld beeld dat mensen steeds meer hun zaken digitaal zullen gaan afhandelen; deze tendens zal verder doorzetten. Toch zal er ook een behoefte aan een balie blijven; de verwachting is dat er altijd minimaal één balie over blijft.

Mensen die langskomen komen hebben vaak ingewikkelde vragen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het hebben van een andere nationaliteit - veel gemeenten hebben arbeidsmigranten en/of internationale studenten. Het kan ook gaan om mensen met weinig documenten. Eerste inschrijvingen, naturalisaties, internationaal privaatrecht en taalproblemen kunnen dan een rol spelen.

Ook kunnen mensen langs komen die laaggeletterd zijn. Een deel van de mensen kan niet mee met de digitale ontwikkelingen (zie ook tekstkader 1).

Sommige mensen willen hun verhaal kwijt en komen langs. Diverse deelnemers geven aan dat dat bij het aangeven van levenloos geboren kinderen het geval was; mensen wilden niet alleen inschrijven, maar ook hun verhaal vertellen. Ook daklozen en mensen die ingeschreven moeten worden op een adres zonder woonbestemming kunnen aandacht nodig hebben. Bij deze groep is er vaak meer aan de hand waardoor samenwerking met onder andere het sociaal domein noodzakelijk is.

Diverse gemeenten zien ook een toename van het aantal mensen met problemen en/of verward gedrag. Zo komen er vaker mensen met dementie aan de balie, omdat de samenleving vergrijsd.

Tot slot, verwachten ook sommige deelnemers aan de bijeenkomsten dat mensen langs zullen komen uit privacyoverwegingen. En inhakend op deze overweging: er zijn ook gemeenten die vanwege de privacy afspraakruimtes hebben gemaakt in plaats van een balie.

Identiteit vaststellen en verschijningsplicht Komen burgers in 2024 nog langs om hun identiteit te laten verifiëren? Hoe wordt de identiteit in 2024 vastgesteld? Komen burgers daarvoor langs op het gemeentehuis? Hoe ziet de verschijningsplicht eruit in 2024? Deze vragen zijn onder andere aan de hand van stellingen besproken. Het beeld dat uit deze discussies naar voren komt is divers. Kort samengevat; er worden veranderingen verwacht, maar welke precies en wanneer is de vraag. Zie hierover de discussie over de stellingen over identiteit.

“Als iemand naar de balie komt verwacht die een hoog niveau van dienstverlening. Veel gaat digitaal. De mensen die naar de balie komen doen dat omdat ze er niet uit komen, niet zo goed digitaal overweg kunnen of eenzaam zijn.”

“Het klant contact wordt meer specialistisch: alle makkelijke producten trekt men digitaal uit de muur, als het online niet lukt dan komen ze bij de gemeente.”

Tekstkader 4. Stellingen over identiteit vaststellen

In Zwolle is gediscussieerd over de stelling: ‘de identiteit kan je in 2024 vaststellen met een app-je’. De stemuitslag hierover was gemengd; er waren voorstemmers, tegenstemmers en deelnemers die zowel voor als tegen stemden. Het algemeen beeld was “Er kan veel, maar met een appje vaststellen gaat te ver” of “2024 is te snel, maar het gaat wel komen”.

In Gouda is de stelling voorgelegd: ‘de verschijningsplicht kunnen we afschaffen’. Ook deze stelling gaf een gemengd beeld. Opgemerkt werd dat burgers zich nog wel moeten kunnen identificeren, maar dat ze daarvoor misschien niet of minder vaak naar het gemeentehuis hoeven. Het kan ook zijn dat de gemeente de paspoorten naar iemand laat brengen en dat dan geverifieerd wordt aan wie het paspoort wordt uitgegeven.

Ook een vraag is hoe de identiteit van iemand vast te stellen als er alleen nog een elektronische identiteit is. Moet de gemeente dan om de zoveel jaar controleren of iemand er nog is? De verschijningsplicht moet in ieder geval blijven voor gevallen van gereede twijfel.

Hoe ziet de balie er dan uit: 2019 - 2024?

Specialisten of generalisten? De complexiteit van de vragen aan de balie leidt tot een aantal mogelijke reacties:

- Een verschuiving van generalisten naar specialisten. Of zoals sommigen zeggen: de backoffice wordt weer frontoffice, dit omdat specialisme en één balie niet samengaan. Een generieke balie kan niet alle vragen beantwoorden.
- Andere deelnemers brengen daar tegenin dat de kennis aan de balie integraal moet zijn. Het gaat dan om een verschuiving van kennis in het hoofd naar digitale kennis; samen met de klant het antwoord zoeken. Zoeken en interpreteren zijn dan kernwoorden.

Signaleringsfunctie Ook van belang is dat mensen met dementie, verward gedrag of laaggeletterdheid (h)erkend worden én dat er vervolgens goed mee wordt omgegaan. Een punt van discussie is hoe ver de taak van de baliemedewerker reikt. Biedt de baliemedewerker een bredere service? Als iemand verhuist en in de bijstand zit, gaat de baliemedewerker burgerzaken dan kijken of er een verhuisvergoeding is? Als iemand die een rijbewijs aanvraagt verward gedrag vertoont, wordt dat dan doorgegeven aan de afdeling welzijn en samenleving?



Wanneer ga je een stap verder? En kan dat wel? Het woord privacy valt bij de signalerende functie al vrij snel. Of zoals iemand zei: *“Privacy; je raakt het meteen. Ook als je het beste met de klant voorhebt.”* Of, zoals een andere deelnemer zei: *“De wetgeving hindert klantvriendelijkheid. Een mailadres of telefoonnummer opschrijven op een tabblad mag niet van de privacy officer. Het zou wel gemakkelijker zijn, als je mensen kan bellen.”*

Bij signaleren is het beeld dat het balanceren is tussen niet te strak de eigen taak doen en ook niet meer doen dan burgerzaken kan.

Waar is de balie: 2019 - 2024?

Is de balie op het gemeentehuis of gaat de medewerker naar de klant toe? Bijvoorbeeld door documenten thuis te bezorgen of doordat medewerkers in een wijkcentrum aanwezig zijn?

Thuisbezorgen blijkt lastig in de praktijk. € 5 of € 10 voor het brengen van documenten vindt de burger te duur - burgers doen dat niet - terwijl het voor de gemeente niet de kosten dekt. Alleen mensen die echt niet kunnen komen laten het brengen, maar dan is weer de vraag of zij de kosten zouden moeten dragen. Kortom, thuisbezorgen is ingewikkeld.

Dit zou kunnen veranderen als er regionale centra zijn voor de reisdocumenten (zie ook paragraaf 1.4). Burgers wonen dan vaker verder weg, waardoor ze misschien vaker kiezen voor het thuis laten bezorgen. Als de vraag naar thuisbezorgen substantieel toeneemt kan het bezorgen efficiënt worden.

Gaat burgerzaken komende jaren op pad? Bijvoorbeeld de wijk in? Tot nu toe gebeurt dat niet tot nauwelijks. Het is ook niet de verwachting dat het gaat gebeuren, omdat deelnemers dat meer iets vinden voor de medewerkers in het sociaal domein. Dit uitzonderd een enkele gemeente die het wel graag zou willen, maar er om financiële redenen vanaf ziet.

1.3 Samenwerken binnen de gemeente en met andere instanties

Toenemende behoefte aan samenwerken: 2019

Er zijn meerdere redenen genoemd waarom burgerzaken meer zou moeten en kunnen samenwerken met andere afdelingen binnen de gemeenten en ook met organisaties buiten de gemeente. Centraal staat de informatie die burgerzaken heeft en de signalerende functie van burgerzaken als burgers aan de balie komen. De relatie met andere afdelingen heeft twee kanten:

- Een **dienstverleningskant richting de burger**: de samenwerking met het sociaal domein; burgers met problemen (schulden, armoede, eenzaamheid, verward gedrag) worden doorverwezen naar het sociale domein. De problemen die spelen kunnen duidelijker worden door goed door te vragen. Een aangifte voor inschrijving op een briefadres of een adres zonder woonbestemming kan een signaal zijn³.
- De kant van **fraudebestrijding; deze kant is van belang voor de maatschappij**. Door alert te zijn op adresfraude⁴ en ID-fraude kan, door samenwerking met andere afdelingen van de gemeente en organisaties buiten de gemeente, deze fraude worden aangepakt of voorkomen.

Deze twee kanten leidt tot de vraag: hoe positioneer je jezelf? Als dienstverlener? Maar dan krijg je volgens een deelnemer het commentaar “Jij zorg ervoor dat niemand klachten heeft”. “Daarom zijn wij het juist weer burgerzaken gaan noemen” zegt een ander daarop.

Fraude is een lastig onderwerp. Daar is een aantal redenen voor:

- Zoals hiervoor aangegeven: de rol van de ambtenaar; is die gericht op dienstverlening of meer op handhaving/fraude?
- Fraude wordt steeds ingewikkelder. Er is een handel in huurcontracten, adressen en identiteiten op internet (bijvoorbeeld omdat Polen wel in Nederland mogen werken en Oekraïners niet).
- Een vraag is ook wie de aangifte doet van documentenfraude. In diverse gemeenten doen de medewerkers dat; beroepshalve. Hun naam komt dan op de aangifte. Niet iedereen vindt dit fijn.

“Samenwerken met andere afdelingen: hoe kunnen we dat meer doen? De winst ligt elders; dat moet doordringen.”

“We zijn een bron van informatie, bijvoorbeeld over arbeidsmigranten, dat is bij andere afdelingen niet bekend.”

³ *Briefadres*: Een briefadres is het adres van iemand anders dan degene om wie het gaat of van een instelling. Het doel van het briefadres is dat iemand zonder woonadres toch bereikbaar is voor de overheid (een postbus kan daarom geen briefadres zijn). In aanmerking komen bijvoorbeeld gedetineerden, mensen in instellingen en een deel van de thuislozen.

Inschrijven op een adres zonder woonbestemming: Als iemand op een adres woont, dat officieel geen woonbestemming heeft (bijvoorbeeld een camping), moet daar evengoed op worden ingeschreven door de gemeente. Dit omdat het belangrijk is dat iemand ‘vindbaar/bereikbaar’ is voor de overheid. Indien iemand zich inschrijft op een adres dat geen woonbestemming heeft zal de afdeling burgerzaken dat veelal doorgeven aan bijvoorbeeld de afdeling handhaving. Dat betekent dat er onderzoek gedaan kan worden of kan worden gehandhaafd.

⁴ *Adresfraude* Alle overheidsinstanties gebruiken de BRP: van sociaal loket tot de Belastingdienst. Het woonadres is belangrijk voor regelingen als de kinderbijslag en studiefinanciering, maar ook voor (belasting)schulden en boetes. Een verkeerd adres in de BRP kan betekenen dat iemand vergeten is zijn adreswijziging door te geven maar ook dat er adresfraude wordt gepleegd, dat wil zeggen dat misbruik wordt gemaakt van regelingen doordat iemand op een bepaald adres staat ingeschreven.

- Een apart pijnpunt voor sommige gemeenten is de registratie van niet-ingezetenen in de BRP. Dat iedereen hier ingeschreven kan worden die dat vraagt wordt niet overal gewaardeerd. Degenen die zich inschrijven krijgen namelijk een BSN. Alleen een BSN is niet genoeg voor fraude, maar het wordt door deelnemers wel gezien als een stap in een fraudeproces.

Samenwerken: 2019 - 2024

Hoe gaat samenwerken zich ontwikkelen in de toekomst? Uit de discussies die we hoorden op de bijeenkomsten maken we op dat het samenwerken van burgerzaken met andere afdelingen en organisaties buiten de gemeente pas net is begonnen. Het gaat dan om zowel de samenwerking met het sociale domein als het samenwerken voor fraudebestrijding. Tot 2024 zal samenwerken voor de burger (dienstverlening) in combinatie met fraudebestrijding een issue blijven. Elkaar beter leren kennen en elkaars rol begrijpen is belangrijk voor meer samenwerken. Zo zegt een deelnemer: *“Identiteitsvaststelling is de core-expertise van burgerzaken. Waarom heb je dan geen relatie met het sociaal domein en arbeidsmigranten? Daar wordt ook de identiteit vastgesteld van personen, daar kan je ook wat voor betekenen.”* Elkaars rol kennen gaat verder dan de gemeente: het gaat ook om de politie en het Leger des Heils.

Weten wie welke informatie heeft ligt in het verlengde van elkaars rol begrijpen. Zo zegt een deelnemer; *“Bestanden moeten op meer niveaus worden vergeleken. Als we niet delen, zie je het niet. Eén signaal is niet voldoende. Bij meer signalen ga je actie ondernemen”*. Ook dit gaat verder dan de gemeente. De Sociale Verzekeringsbank en Belastingdienst hebben bijvoorbeeld ook veel informatie.

“Nu ondermijning is gekoppeld aan de landelijke aanpak adreskwaliteit werken we samen met andere afdelingen en weet ook de burgemeester wat we doen.”



1.4 Samenwerken met andere gemeenten

Samenwerken met andere gemeenten: 2019

Kennis delen Sommige onderwerpen zijn zo complex dat daarvoor moet worden samengewerkt en kennis moet worden gedeeld. Naturalisaties worden dan het vaakst genoemd. Een deelnemer zei hierover op de bijeenkomst: *“Ik denk dat je geen goede specialist kunt hebben als je maar vijf naturalisaties per jaar hebt, maar door ons is bestuurlijk aangegeven dat we het in onze gemeente willen houden. Het ligt gevoelig. Het is toch wel zo van; dit is onze gemeente en wij doen het.”*

Als voorbeeld van samenwerken en kennis delen worden de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit⁵ en Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude genoemd. Ook kwaliteitskringen en opleidingen worden genoemd. Dit wordt belangrijk gevonden, omdat het helpt als je elkaar kan opzoeken - kan sparren - over niet-dagelijkse uitvoeringskwesties.

Software Ook bij ICT is behoefte aan samenwerken. Het gaat dan niet alleen om de ICT van burgerzaken. Het hebben van verschillende softwareleveranciers maakt samenwerken bij ICT lastig, doordat werkwijzen dan kunnen verschillen en elkaars werk overnemen dan relatief veel inwerken vergt. Ook betekent het dat onderhandelingsvoordelen bij de leverancier niet of minder kunnen worden bereikt.

Samenwerkingen In de enquête aan de deelnemers hebben we gevraagd of er door burgerzaken wordt samengewerkt met andere gemeenten. 80% zegt daar nee op. Een kleine 10% zegt voor alle taken samen te werken met een andere gemeente en de resterende gemeenten zeggen voor sommige taken samen te werken. Op de bijeenkomsten wordt diverse keren gesproken over samenwerkingen die zijn gestopt. Redenen daarvoor zijn: bestuurlijk, organisatorisch of omdat er niet is gestandaardiseerd

Samenwerken met andere gemeenten: 2019 - 2024

Complexiteit en software Vergeleken met veel andere gemeentelijke beleidsterreinen wordt er op het gebied van burgerzaken nog maar beperkt samengewerkt. De deelnemers zien de samenwerking tussen gemeenten bij burgerzaken wel toenemen in de toekomst. Dit vanwege de complexiteit van de vragen van burgers en vanwege software. Iemand vat het toekomstbeeld als volgt samen: *“Zeker bij gecompliceerde aanvragen wordt onzekerheid ervaren. Om meer ervaring en slagkracht op te bouwen zien gemeenten mogelijkheden voor centrale aanvraag/uitgiftepunten. Niet meer alle gemeenten, maar een aantal centrumgemeenten aanwijzen voor het reisdocumentenproces. Eventueel aangevuld met wijkdiensten die naar mensen thuis gaan.”*

Samenwerken met andere gemeenten: 2024 en verder

Concentratie van taken Voor de langere termijn wordt verwacht dat regionaal wordt samengewerkt en dat vooral grotere gemeenten meer taken gaan uitvoeren, maar ook een samenwerking van meerdere kleine gemeenten samen is een mogelijkheid.

“In hoeverre houden we onze eigen afdeling? Of gaan we samenwerken met een centrumgemeente? Dat gaan we doen, maar er zitten veel haken en ogen aan. Er is veel gemeentespecifiek beleid. Dat samenvoegen is lastig.”

“Als je gaat samenwerken kan dat de een groot maken en de ander de kop kosten. Daarom heb ik opgeschreven dat de klant voorop gesteld moet. We kijken nu vaak juist vanuit de eigen organisatie, maar we moeten meer nadenken over wat de klant nodig heeft.”

“Misschien is het een optie om samen oplossingen te bedenken - dat vooral niet 350x doen - maar dat burgers dan wel overal terecht kunnen.”

⁵ Landelijke Aanpak adresfraude (LAA) Bij de LAA werken diverse overheden samen. Overheden en overheidsorganisaties die signalen krijgen van mogelijke adresfraude geven dit door aan de LAA. Gemeenten kunnen ook signalen krijgen van adresfraude. Signalen zijn bijvoorbeeld dat er veel bewoners per vierkante meter wonen of post die retour wordt gestuurd. De LAA vult na een melding de informatie aan en vraagt vervolgens de gemeente om onderzoek te doen.

Plaatsonafhankelijk werken Ook wordt er verwacht dat er plaatsonafhankelijk gewerkt kan worden. Dat wil zeggen dat burgers bijvoorbeeld hun paspoort in een ander gemeente dan in de gemeente waar ze wonen kunnen aanvragen en afhalen. Dit leidt waarschijnlijk tot meer aanvragen in grotere gemeenten, omdat mensen documenten zullen aanvragen in de gemeente waar ze werken.



Op alle drie de bijeenkomsten is gediscussieerd over de stelling: 'in 2024 zijn er 50 regionale centra voor burgerzaken'.

Tekstkader 5. Stelling: In 2024 zijn er 50 regionale centra

Op alle drie de bijeenkomsten is gevraagd te reageren op de stelling: 'in 2024 zijn er 50 regionale centra'. In Eindhoven was een grote meerderheid het niet met de stelling eens. Uit de discussie bleek dat samenwerking wel nodig wordt gevonden, maar dat 2024 te dichtbij is. Op de langere termijn, als de digitalisering nog verder is en de overblijvende taken nog complexer worden is regionalisering een idee. Ook werd in de discussie gezegd dat meer samenwerking nodig is, maar dat samenwerken moeilijk is. Sommigen opperden daarom dat BZK deze samenwerking verplicht zou kunnen stellen. Net zoals bij de Omgevingsdienst. Ook een centrale BRP zou erg helpen.

In Zwolle was het beeld dat gemeenten moeten samenwerken om producten te kunnen leveren. Voor specialismen, zoals asielzoekers en een 1e inschrijving, zou een centrumgemeente backofficetaken kunnen doen; een nieuwe backoffice voor internationaal privaatsrecht thema's bijvoorbeeld.

In Gouda kleurde de zaal met name rood bij deze stelling. Ook toen het jaartal werd verschoven naar 2028. Ook hier werden discussies gevoerd over samenwerken bij gespecialiseerde taken en het tempo van samenwerken. Een slotopmerking was: "Wie weet zijn er over 15 jaar nog maar 50 gemeenten". Het is dus wel een ontwikkeling, maar op de lange termijn.

1.5 Regie over gegevens door burgers

Regie over gegevens door burgers: 2019

Burgers hebben het recht om te weten aan wie hun BRP-gegevens zijn verstrekt. Een overzicht kan kosteloos worden opgevraagd en wordt veelal schriftelijk toegestuurd. Burgers hebben ook het recht om een verzoek te doen om geheimhouding van persoonsgegevens (met betrekking tot sommige organisaties). Gebeurt dit veel? Dit lijkt bij veel gemeenten nog niet tot nauwelijks het geval te zijn. Wel wordt in de bijeenkomsten opgemerkt dat mensen in het algemeen veel mondiger zijn dan vroeger. Ook kan er op instemming worden gerekend voor het idee dat burgers via DigiD kunnen zien wie hun BRP-gegevens heeft opgevraagd; transparantie is goed.

“In Denemarken kan je vanuit huis inloggen op alles van de overheid. In Estland kan dat ook. De ‘Sense of urgency’ ontbreekt bij ons. We zouden het kunnen kopen bij Denemarken maar we willen het zelf uitvinden.”

Regie over gegevens door burgers: 2019 - 2024

Op de bijeenkomsten is bij de stellingen gediscussieerd over de vraag of burgers in 2024 zelf (digitaal) bepalen hoe ze geregistreerd staan. Dat burgers in 2024 zelf regie hebben kan op veel consensus rekenen. Dat burgers bepalen hoe ze staan geregistreerd krijgt minder bijval, omdat dat voor 2024 niet als realistisch wordt gezien. Op termijn zouden burgers onderdelen van de BRP kunnen bijhouden. Dan is echter wel een controlemechanisme nodig. Ook moet er rekening mee worden gehouden dat niet iedereen digitaalvaardig zal zijn.

1.6 Verschillen tussen gemeenten

Regio's en gemeente grootte De bijeenkomsten waren op drie locaties (Eindhoven, Zwolle en Gouda) met deelnemers die vaak, maar zeker niet altijd, uit de regio kwamen waar de bijeenkomst werd gehouden. Op de bijeenkomsten discussieerden de deelnemers in groepen. Deze groepen waren ingedeeld naar gemeente grootte (naar inwonersaantal). Waren er verschillen in de discussies in de regio's? Speelt een ontwikkeling in de ene regio meer dan in de andere? Of wordt er in de ene regio anders tegen een ontwikkeling aangekeken dan in de andere regio? En waren de discussies aan tafel verschillend afhankelijk van de gemeente grootte? Wat zien we als we naar de bijeenkomsten kijken aan verschillen tussen gemeenten?

Gemeente grootte (inwonersaantal) In de discussies over digitalisering was weinig verschil te merken bij de verschillende tafels. In het algemeen kan worden verwacht dat grote gemeenten verder zijn met digitaliseren, omdat de investeringen dan vaak sneller terugverdiend zijn. Daar staat tegenover dat kleinere gemeenten wellicht meer samenwerken met andere gemeenten. Samenwerken vanwege ICT-voordelen en 'te weinig vliegreun' voor bijvoorbeeld naturalisaties komt voor bij kleine gemeenten. Grote gemeenten werken echter ook samen, onder andere door kleinere gemeenten te ondersteunen. Kortom, ook bij samenwerking zien we maar beperkt verschillen tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten.

Hetzelfde geldt voor het onderwerp 'de balie'. Ook bij dit onderwerp zagen we geen duidelijke verschillen tussen kleine, middelgrote en grote gemeenten. Wel zijn er verschillen in de burgers die aan de balie komen: de ene gemeente heeft veel arbeidsmigranten, de andere veel studenten en weer een ander heeft relatief veel laaggeletterden. Tot slot, ook bij samenwerken binnen de gemeente met het sociale domein of voor fraudebestrijding zagen we geen grote verschillen. Dit werd door een gemeente als volgt verwoord: “Grote gemeenten doen aan fraudebestrijding. Wij willen voorkomen dat mensen dan naar ons gaan uitwijken. Dus wij doen het ook.”



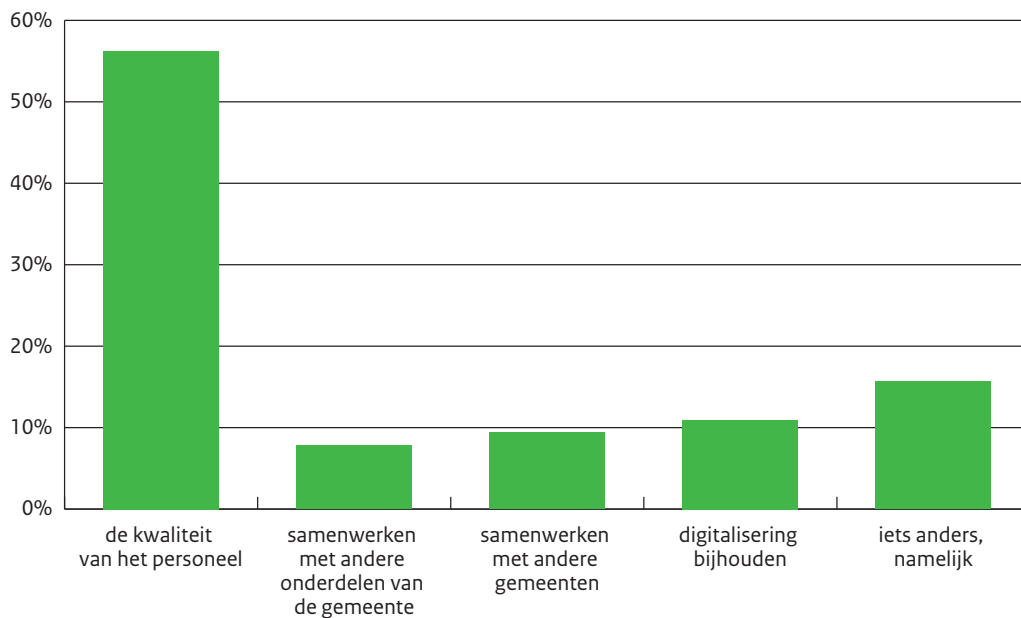
Regio's Ook tussen de regio's zagen we geen inhoudelijke verschillen bij de vijf ontwikkelingen. Wel was er een accentverschil in toon: in Eindhoven was de toon vrij luchtig, in Zwolle ging het wat vaker over geld en bezuinigen en in Gouda werden wat radicalere voorstellen gedaan, bijvoorbeeld om de huidige BRP los te laten en opnieuw te beginnen met nadenken.

Andere verschillen Wat we wel tegenkwamen aan verschillen zijn de lokale bestuurlijke prioriteiten; als de prioriteit niet ligt bij digitaliseren en/of burgerzaken dan kan geld voor investeren in digitalisering een probleem zijn. En, zoals bij de gemeente grootte beschreven, er zijn verschillen tussen de burgers die aan de balie komen: de sociale structuur leidt wel tot verschillen tussen gemeenten.

2 Wat betekenen de ontwikkelingen voor de medewerkers van burgerzaken?

Wat betekenen de ontwikkelingen die in hoofdstuk 1 zijn genoemd voor de afdelingen burgerzaken? Hoeveel medewerkers zijn er nodig? En wat moeten die kunnen? Voor de bijeenkomsten is aan de deelnemers in een enquête gevraagd wat ze zien als de grootste uitdaging voor de afdeling burgerzaken. De kwaliteit van het personeel werd veruit het vaakste genoemd (zie figuur 1).

Figuur 1. Wat is volgens u de grootste uitdaging waar burgerzaken voor staat in de toekomst (rond 2024)?



16% geeft aan dat 'iets anders' nodig is. In de toelichting op deze vraag wordt onder ander gezegd: "Een combinatie van de genoemde factoren is nodig" en "Hoe zorg je ervoor dat het personeel toegerust blijft voor de toekomstige taken en hoe ze zich hier nog in kunnen ontwikkelen." "De leeftijdsopbouw van het personeel". En ook: "De financiële middelen om alles te kunnen realiseren". Diverse gemeenten geven aan dat bezuinigingen kunnen leiden tot vermindering van kennis en kwaliteit.

In dit hoofdstuk gaan we in op de kwaliteit van het personeel. In de eerste paragraaf zoomen we in op het gewenste profiel van de medewerkers. In de tweede paragraaf staan we stil bij de opleiding, waarbij we focussen op het niveau van de opleidingen. Als laatste gaan we in op het imago van de afdeling burgerzaken. Verbetering van het imago wordt vaak genoemd als van belang voor het voor elkaar krijgen van opleidingen, samenwerken binnen de gemeente en kwaliteitsverhoging.

2.1 Het gewenste profiel van de medewerkers

Medewerkers burgerzaken: 2019

Om hoeveel medewerkers gaat het? In de enquête die deelnemers aan de regiobijeenkomsten konden invullen hebben we ook gevraagd hoeveel medewerkers er werken bij burgerzaken. Globaal werken er minder dan 10 medewerkers bij gemeenten met 50.000 of minder inwoners. 100.000plus gemeenten hebben meer dan 20 medewerkers in dienst of kunnen niet aangeven hoeveel medewerkers er zijn voor de eigen gemeente, omdat er wordt samengewerkt met andere gemeenten.

Medewerkers burgerzaken: 2019 - 2024

Hoeveel medewerkers Veel deelnemers aan de bijeenkomsten denken dat er in 2024 minder mensen zullen werken op de afdeling burgerzaken. Dit geldt niet alleen voor de balie, maar ook voor de backoffice en de balie samen.

Hoeveel medewerkers nodig zijn wisselt. Er moet op verschillende ontwikkelingen ingespeeld kunnen worden. Dat betekent dat er naast een deel vaste medewerkers ook een flexibele schil moet zijn. Tussen de vaste en flexibele medewerkers moet een balans zijn. Een te grote of te kleine flexibele schil heeft nadelen.

Nieuwe medewerkers: verjonging Veel afdelingen burgerzaken zijn vergrijsd. Zo zegt iemand: *“We zijn met zes personen en binnen vijf jaar gaan er vijf van de zes met pensioen.”* Nieuwe - jonge - medewerkers aannemen is vaak niet eenvoudig. Zo zijn er gemeenten die geen mensen meer aannemen. Maar ook als er wel nieuwe medewerkers worden aangenomen is verjonging lastig; het gaat dan om het vinden van geschikte medewerkers en ook om het behouden van jonge mensen. Het aantal jonge mensen op een afdeling kan dan een rol spelen. Zo geeft een gemeente aan een aantal enthousiaste 20'ers en 30'ers te hebben aangenomen, omdat het een redelijk aantal is gaat dat goed. Een andere gemeente geeft aan ook jonge medewerkers te hebben aangenomen, maar die zijn er weer snel vandoor gegaan; één of enkele jongeren op een groep ouderen werkt vaak niet.

Profiel: kennis en vaardigheden Welke kennis heeft de afdeling burgerzaken nodig? In ieder geval moeten medewerkers affiniteit hebben met digitalisering. Kennis van wet- en regelgeving is ook van belang. Het gaat dan niet alleen om de kennis, maar ook om het kunnen interpreteren van wet- en regelgeving. Meertaligheid is ook handig voor burgerzaken.

Naast kennis zijn ook diverse vaardigheden nodig. Het gaat dan enerzijds om sociale vaardigheden, dat wil zeggen het empathisch vermogen voor de burgers aan de balie en de vaardigheid om samen te werken met andere afdelingen. Of zoals een deelnemer aan een bijeenkomst het zegt: *“Op het moment dat je meer moet samenwerken met andere afdelingen en andere gemeenten, vraagt dat iets anders dan achter je pc je ding doen.”* Anderzijds zijn er vaardigheden nodig die samenhangen met handhaving. Bij het signaleren van fraude zijn gespreksvaardigheden van belang. Ook competenties en communicatievaardigheden bij conflicthantering en stressbestendigheid zijn dan nodig.

De combinatie aan vaardigheden en kennis maken dat er diverse ‘strijdigheden’ in het gewenste profiel van de medewerkers van burgerzaken zitten. Of zoals een groep op een bijeenkomst het samenvatte. *“Medewerkers moeten slim klantgericht, warm digitaal en gezond achterdochtig zijn”.*

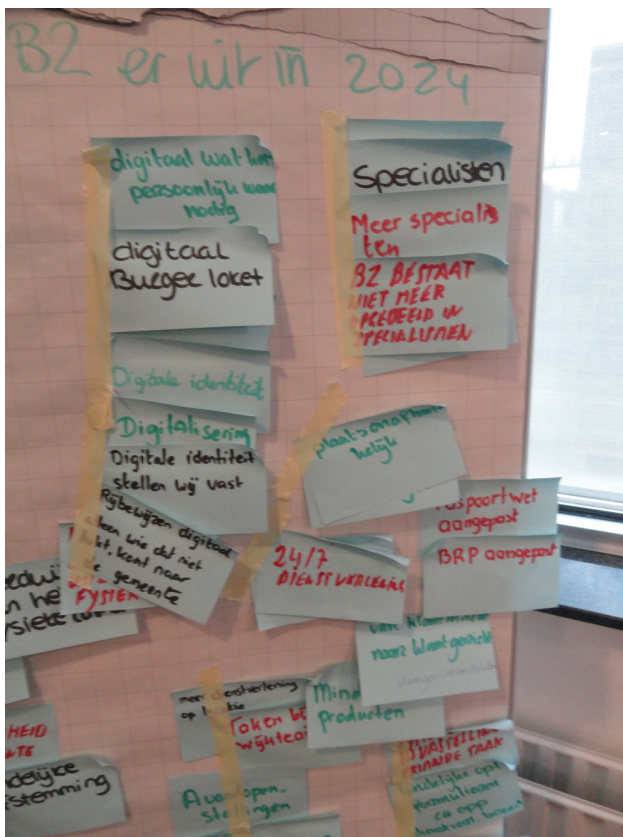
“Mensen zijn aangenomen voor heel ander werk dan dat ze nu doen. Een collega is bijvoorbeeld ooit aangenomen omdat ze een mooi handschrift had.”

“Andere competenties zijn nodig dat nu. Het is best lastig te bedenken wat het profiel moet zijn; wat gaat er gebeuren en wat niet?”

Frontoffice en backoffice Wie werkt er dan in de frontoffice? En wie in de backoffice? Een groot deel van de deelnemers gaat ervan uit dat de medewerkers bij de frontoffice een bepaalde basiskennis moeten hebben. Daarnaast moeten ze vooral ook weten waar ze wat kunnen vinden. Ze kunnen niet alles weten, maar ze moeten wel vragen kunnen beantwoorden. Ook moeten de medewerkers zien te achterhalen wat precies het probleem is zonder weerstand op te roepen.

“Je hebt specialisten nodig, maar ook mensen die breed kunnen kijken.”

Andere deelnemers van de bijeenkomsten gaan ervan uit dat er een dusdanige verschuiving is van generalisten naar specialisten dat de backoffice medewerkers weer naar de frontoffice gaan. De kennis van de backoffice medewerkers is nodig achter de balie, maar deze kennis moet worden aangevuld met de vaardigheden nodig voor de frontoffice.



Gevolgen veranderingen kennis en vaardigheden De kennis en vaardigheden die medewerkers nodig hebben verschillen aanzienlijk van wat jaren geleden nodig was. Per medewerker moet bekeken worden of iemand voldoet, of iemand kan voldoen met bijscholing of dat omscholing naar ander werk nodig is en ten slotte is ook ontslag soms nodig. Dit betekent dat tegen een aantal medewerkers gezegd moet worden dat ze onvoldoende scores. Een belangrijke vraag daarbij is hoe kun je aantonen dat iemand zijn werk niet goed doet? Presteren; wat is dat? Ook van belang is de sfeer die gaat ontstaan. Leiden de veranderingen tot angst voor de positie? Of zien medewerkers meer kansen door afwisselender werk en opleidingsmogelijkheden?

“Er zijn tegenstrijdigheden in het werk: dienstverlening versus handhaving (fraude tegengaan); dat vraagt nogal wat.”

Personeelsplanning Er gebeurt veel bij burgerzaken. In 2024 komen er bijvoorbeeld weer meer paspoortaanvragen. Door de veranderingen is een personeelsplan voor vijf jaar nodig. Bij deze planning zijn nieuwe medewerkers de komende vijf jaar van groot belang. Het is echter lastig om ze te krijgen én om te houden. Zo zegt iemand: “Medewerkers blijven veel korter; je moet ze dus in korte tijd op het goede niveau krijgen, dus de taken moeten daarop worden aangepast”.

Inschaling “Meer verantwoordelijkheden betekent meer salaris” is een opmerking die een paar keer werd gemaakt op de bijeenkomsten. Gemeenten geven aan dat medewerkers in schaal 7 of 8 zitten en naar 9 zouden moeten. Er werd op de bijeenkomsten ook vergelijkingen gemaakt met ander werk. Zo werd gezegd dat zowel Wmo-consulenten als medewerkers bij de Omgevingswet hoger zijn ingeschaald dan medewerkers burgerzaken, terwijl het niveau van het werk hetzelfde is.

2.2 Opleiding medewerkers

Opleidingen: 2019

Opleidingen huidige medewerkers Op de vraag “moeten medewerkers burgerzaken examen doen en gecertificeerd zijn?” wordt wisselend geantwoord. In sommige gemeenten wel, in andere alleen de nieuwe medewerkers, bijvoorbeeld omdat de Ondernemingsraad tegen verplichte examens voor de vaste medewerkers was. Een vraag is ook als iemand het examen niet haalt; wat dan te doen? “Opnieuw doen” zegt de ene gemeente. “Het heeft niet altijd effect op hoe ze het werk doen” zegt een ander. Examenstress kan bijvoorbeeld ook spelen. En behalve kennis zijn ook vaardigheden van belang. Een certificaat zegt niet alles.

Eisen gesteld aan ingehuurde medewerkers Worden aan ingehuurde medewerkers dezelfde eisen gesteld dan aan de eigen medewerkers? In sommige gemeenten worden dezelfde opleidingseisen aan de ingehuurde krachten gesteld. In andere gemeenten niet; daar worden geen expliciete diploma-eisen gesteld aan ingehuurde krachten.

Opleidingen: 2019 - 2024

Mbo of hbo? De meningen verschillen of mbo of hbo het gewenste niveau is. Sommige deelnemers leggen het accent op de juridische kennis en de steeds complexer wordende vraagstukken; hbo-niveau is dan gewenst. Andere deelnemers leggen meer de nadruk op vaardigheden. Deze vaardigheden worden gekoppeld aan mbo-niveau, omdat ook politieagenten en medewerkers in de zorg mbo hebben. Zo zegt een deelnemer: “Over de opmerking dat hbo - niveau nodig is verbaas ik mij een beetje. Zeker als je in het laatste nieuws ook over de verpleging hoort. Hbo is best hoog. Ook als je ziet wat voor niveau een politieagent wordt opgeleid en wat die allemaal doet.”

Diverse gemeenten kiezen een tussenweg en begeleiden hun medewerkers naar mbo 3. Van belang is ook dat dat permanent opleiden in de toekomst noodzakelijk wordt gevonden door de deelnemers. Het is daarom belangrijk dat medewerkers open staan voor bijscholing en opleidingen.

Certificeren Moet certificeren verplicht worden? Ook die vraag is aan bod geweest. Op twee bijeenkomsten is daar bij de stellingen over gediscussieerd. De meningen hierover zijn verdeeld. Zie verder de discussie over de stelling.

“Vroeger dacht men dat een afgekeurde buschauffeur naar burgerzaken kon gaan. Inmiddels is dat niet meer zo. Langzamerhand begint het door te dringen dat je HBO’ ers nodig heb voor de toekomst. Dat is een hele andere benadering van hoe je naar de afdeling kijkt. Het juridische niveau moet veel hoger liggen.”

“Als je kijkt naar referentiefuncties in het land en wat je daarbij moet hebben, het niveau bijvoorbeeld van een politieagent is MBO 3 terwijl die toch veel moet inschatten, dan vraag ik mij af of de complexiteit van de omgeving vooral vraagt of je zelfstandigheid en lef hebt dan wel of je HBO’ ers nodig hebt.”

Tekstkader 6. Stelling: Certificering moet verplicht worden

In Zwolle is de stelling ‘certificeren moet verplicht worden’ voorgelegd. Hierbij waren de tegenstemmers in de meerderheid. Redenen waren dat kennis wel nodig is, maar vaardigheden - bijvoorbeeld als bruggenbouwer - ook belangrijk zijn. Kwaliteitseisen moeten ook onder scholing vallen en vergen permanente aandacht.

Ook in Gouda is de stelling over certificering voorgelegd. De stemming gaf een gemengd beeld.

Tegen certificering is:

- Het zegt nog niet dat iemand geschikt is. Het is niet voldoende.
- Ook competenties moeten getoetst. Het gaat niet alleen om kennis. Het kan al snel een papieren tijger worden die niet bijdraagt aan kwaliteitsverbetering.
- Je moet blijven. Het is niet statisch. Dan zou je om de zoveel jaar moeten herhalen.
- Certificeren is gestold wantrouwen.

Voor certificering pleit:

- Goede medewerkers zijn nodig. Vaardigheden, kennis en kunde zijn nodig. Het is net zoals bij artsen; niet alle artsen zijn goed, maar een diploma is wel nodig.
- Mensen moeten ongeacht naar welke gemeente ze gaan, hetzelfde worden behandeld.
- De samenleving wordt steeds complexer. Daarvoor is een bepaald werk- en denkniveau en serviceniveau nodig.
- Je kan het ook positief zien; als erkenning voor de kennis en vaardigheden. Bedrijven doen dat met kwaliteitsnormen.

Opzet en kwaliteit van de opleidingen Een punt dat ook veel aan de orde kwam is de opzet van de opleidingen en de kwaliteit ervan. De opleidingen zijn nu ‘modulair’ van opzet. Dit betekent dat er een vrije keuze van modules is en dat de modules niet teveel op elkaar inhaken (ze moeten los te volgen zijn). Sommigen vinden de opleiding daarom minder samenhangend. Anderen vinden het handig de kennis in het team te kunnen spreiden.

Een grote vraag is ook wie toetst de kwaliteit van de opleidingen en de examens? Daaruit volgt dan weer de vraag: wie is er verantwoordelijk voor de opleidingen? Op dit moment zijn dat vooral commerciële partijen. Sommigen vinden dat geen goede keuze: *“Als je wilt dat meer gegevensverstrekking landelijk plaatsvindt moet je ook voor de kennis zorgen.”* Of *“De overheid maakt de wet, zorg dan ook voor de opleiding ervoor. Laat gemeenten het niet zelf uitzoeken en laat het niet aan commerciële partijen over.”* Weer een ander legt de bal op een andere plek: *“Je zou toch wensen dat er een goede hbo-opleiding is”*. *“Bij een studie rechten heb je veel richtingen, maar over burgerzaken is bijna niets en dat terwijl de AVG in combinatie met burgerzaken bijvoorbeeld heel ingewikkeld is; daar is nog veel te weinig kennis over.”*

2.3 Imago burgerzaken

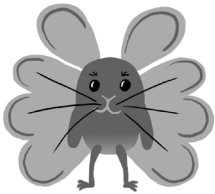
Imago: 2019



Wat is het imago? Van oudsher is het imago ‘stoffig’. Het woord grijze muis viel ook regelmatig op de bijeenkomsten. Dat werd versterkt door een bepaalde houding die bij sommige medewerkers wordt gezien. Een voorbeeld daarvan is dat burgers een antwoord krijgen als: *“Mijn collega is op vakantie, komt u maar terug. Dat is een houding die nu niet meer past. Kijk naar Coolblue: dan krijg je nette mail, uw product staat klaar, gepersonaliseerd: warm digitaal!”*

Belang imago Het imago is van belang: voor het werven van medewerkers én voor het vasthouden van (jonge) medewerkers. Het imago is ook belangrijk om meer samen te werken met andere afdelingen. Ten slotte, is commitment van het bestuur en de organisatie van belang om de afdeling burgerzaken klaar te maken voor de toekomst. Commitment betekent ruimte voor een visie, een personeelsplan en de daarbij horende middelen.

Imago: 2019 - 2024



Medewerker nieuw stijl Komende jaren moeten medewerkers trotser worden op hun werk. Het werk is dynamisch, er zijn veel veranderingen, het is werken met nieuwe technieken, het is complex en het is belangrijk voor de samenleving! Dat moet veel meer worden uitgedragen vinden veel aanwezigen. Ga staan voor je beroep: bij collega's en bij het bestuur.

Imago en samenwerken Burgerzaken moet met diverse afdelingen samenwerken. De organisatie moet zich bewust zijn van het belang van de juistheid van gegevens. Ook andere afdelingen moeten terugmelden over gegevens in de BRP en het belang daarvan ook meer inzien. Burgerzaken moet daar meer bekendheid aan geven zegt een deelnemer. Een manier om dat te doen is om samen met het sociaal domein een casus uit te werken. Een andere deelnemer geeft aan dat burgerzaken presentaties geeft aan collega's over het belang van burgerzaken.

Bestuur Is er voldoende draagvlak binnenshuis om de veranderingen door te voeren? Is er begrip voor wat nodig is aan geld en bezetting? Draagvlak krijgen bij het bestuur en het managementteam van de gemeente wordt door veel deelnemers als lastig ervaren. Iemand zegt: *“Door de Omgevingswet en andere wetten die veranderen staat er druk op het opleidingsbudget; dat is namelijk één budget waar wij ook onder vallen”*. Lastig is ook dat het bestuur niet kan scoren op burgerzaken, wel op bijvoorbeeld het sociale domein. Alhoewel enkelen aangeven dat tegengaan van ondermijning en de koppeling van ondermijning aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit positief werkt. De burgemeester is hierdoor betrokken en dat geeft perspectief voor meer aandacht voor burgerzaken. Tot slot, wordt nog opgemerkt dat het niet voldoende is om het bestuur te betrekken. Er moeten ook duidelijke plannen zijn om veranderingen in gang te zetten. Ook de houding en gedrag zijn van belang; jezelf als Calimero presenteren werkt niet. Medewerkers en leidinggevende burgerzaken moeten pro-actiever zijn (zie verder paragraaf 3.1).

“We moeten burgerzaken sexy maken, net zoals Defensie. Traineeships leveren vaak veel afvallers op, ondanks de ruime kansen. Je moet blijven uitdagen: boeien en binden.”

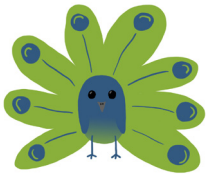
“Bij een directiedag zeggen we “Ik ga over paspoorten en rijbewijzen”. Dat is een gemiste kans. Zo maak je je een grijze muis terwijl je misschien een mooie pauw bent.”

3 Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden op de ontwikkelingen? En wat is hiervoor nodig?

Hoe kunnen gemeenten zich voorbereiden op de ontwikkelingen die op de afdelingen burgerzaken afkomen? En wat is dan de verwachting ten aanzien van BZK? Ook deze vragen zijn besproken op de regiobijeenkomsten. In dit slothoofdstuk geven we de antwoorden weer.

In paragraaf 3.1 focussen we op wat gemeenten zelf kunnen doen. In paragraaf 3.2 staan de vragen aan BZK centraal.

3.1 Wat kunnen gemeenten zelf doen?



1) Ontwikkel een visie en verander het imago

Zoals in paragraaf 2.3 aangegeven is het imago van burgerzaken kort door de bocht gezegd dat van een grijze muis. Het afvalputje van de organisatie werd het ook genoemd op de bijeenkomsten. Dat imago maakt het lastig om samen te werken met andere afdelingen en andere organisaties. Ook maakt het het lastig om voldoende ruimte te krijgen voor personeelsbeleid, omdat commitment en geld nodig zijn voor de veranderingen.

Hoe het imago te veranderen? Genoemde opties zijn:

- Maak een visie voor de afdeling en bepaal met wie je moet samenwerken. Neem in die visie ook op wat het betekent voor de functies, competenties en aantal fte's.
- Ga bij de stakeholders langs en maak aan andere afdelingen en directies duidelijk wat je doet. Vergeet daarbij niet het managementteam van de gemeente en het bestuur. Haak daarbij in op ontwikkelingen als ondermijning en leefbaarheid en leg uit wat burgerzaken daarbij kan betekenen.
- Of wat laagdrempeliger: werk samen met relevante afdelingen een gezamenlijke casus uit (zie ook paragraaf 2.3).
- Nodig jezelf, als manager van burgerzaken, uit aan de tafel met het bestuur.
- Ten slotte en niet onbelangrijk moeten medewerkers zelf trots zijn op hun werk en dit uitdragen. Het is complex werk met belang voor de samenleving!

Bij dit punt werd genoemd dat de NVVB, VNG en BZK ook mee kunnen helpen. Bevestiging van buiten is ook van belang voor de imagoverbetering van burgerzaken. Specifiek voor BZK werd gesuggereerd de circulaire ook naar de colleges te sturen (ze gaan nu naar de vak afdeling). Meer informatie aan het college sturen was een aanvullend verzoek.

BZK geeft aan dat dit al gebeurt. De circulaire is gericht aan de colleges van Burgemeester en Wethouders in afschrift aan het hoofd burgerzaken en, afhankelijk van het onderwerp, ook aan het hoofd sociaal domein. Elke circulaire wordt verzonden met een begeleidende brief van de staatssecretaris waarin het bestuur om aandacht wordt gevraagd voor het onderwerp waar het om gaat. Als intern alles toch direct naar de afdeling gaat is dat een keuze van de gemeente.



2) Zorg voor strategisch personeelsbeleid

Vanuit de visie en verwachte ontwikkelingen kan de organisatie bepalen hoeveel werknemers met welke kennis en vaardigheden er over 3 á 5 jaar nodig zijn voor de werkzaamheden. Daarbij is het een aanbeveling om te werken met een vaste kern en een flexibele schil aan werknemers; dit om de schommelingen in de werkzaamheden op te vangen.

Vanuit het beeld van de toekomst moet gekeken worden naar wie er nu werkt op de afdeling en wat er dan nodig is aan scholing. Een opleidingsplan hoort ook bij het strategische personeelsbeleid. Indien nodig moeten mensen afvloeien en nieuwe mensen worden geworven.

Goede tools kunnen helpen bij het personeelsbeleid. Het kan gaan om een scan die weergeeft waar de organisatie staat en naartoe wil of een rapportage tool om de ontwikkelingen van medewerkers te volgen en te evalueren.

Randvoorwaarden voor strategische personeelsplanning zijn:

- Inzicht in wat er op de gemeente afkomt (zie verder paragraaf 3.2).
- Inzicht in de mate waarin met andere gemeenten wordt samengewerkt (zie verder onder 4 in deze paragraaf.)
- Het bestuur moet zich bewust zijn van de ontwikkelingen van burgerzaken; het imago is daarbij van belang (zie onder 1 in deze paragraaf),

3) Overweeg een pool van medewerkers

Zijn er in 2024 voldoende medewerkers met de goede kennis en vaardigheden beschikbaar? Dat is een zorg van veel gemeenten. Individuele gemeenten hebben er soms maar beperk invloed op. Sommige grotere gemeenten hebben een pool van stagiairs; deze worden door de gemeente zelf opgeleid. Zo proberen ze ervoor te zorgen dat ze voldoende mensen hebben met de goede kennis en vaardigheden. Ook een optie is om medewerkers zowel voor de front- als backoffice in te zetten. Breder inzetbare medewerkers is ook een oplossing.

Een eigen pool aan medewerkers is niet voor alle, vooral kleinere, gemeenten een optie. Een genoemd alternatief is een landelijke pool aan medewerkers. Bij de landelijke pool is op de bijeenkomsten opgemerkt dat dat al is geprobeerd, maar dat er geen uitwisseling tot stand kwam, waardoor het niet werkte. Door de vele ontwikkelingen van de laatste jaren kan het zijn dat de situatie nu anders is en een landelijke pool wel werkt. Regionale pools zouden een tussenvorm kunnen zijn.

4) Vind niet allemaal het (digitaliserings)wiel zelf uit

Diverse digitaliseringsopties moeten nog verder worden ontwikkeld. Dit, maar ook een nieuw burgerzakensysteem, kan gezamenlijk worden aanbesteed. Dat betekent wel dat de software en vaak ook de werkwijzen (deels) op elkaar moeten worden afgestemd. Dat kost tijd, maar hoeft niet zwaar te wegen. Want, zo is een vrij breed gedeelde mening van de aanwezigen: *“Je autonomie zit niet in de digitalisering, maar juist in het maatwerk dat buiten de systemen - aan de balie geleverd kan worden.”*

Bij deze optie is opgemerkt dat BZK ook een rol kan spelen bij het bevorderen van samenwerken. In het uiterste geval is het afdwingen van samenwerking, zoals ook bij de Omgevingswet gebeurt, een optie volgens sommige deelnemers (zie ook paragraaf 3.2).

Diverse keren werd opgemerkt dat er behoefte is aan een centrale plek voor informatie: een startpagina met alle voor burgerzaken relevante websites. Genoemd werd dat er al enkele websites zijn die informatie bundelen: Pleio, NVVB (www.nvvb.nl) en de SDU (<https://www.vindburgerzaken.nl>).

3.2 Wat wordt verwacht van BZK?

1) Maak een roadmap

De deelnemers willen graag dat BZK een roadmap maakt. Wat gaat er gebeuren de komende jaren? De deelnemers aan de bijeenkomsten geven aan dat een roadmap zou helpen, zo niet noodzakelijk is, bij de strategische planning van de afdeling. Het helpt ook bij het voeren van gesprekken binnen de gemeente. Door de paspoortdip en de digitalisering is er minder werk. Als het duidelijker is wat er op burgerzaken afkomt kan dat leiden tot een andere gesprek over de middelen en fte's binnen de gemeenten. Een deelnemer verwoordt het als volgt: *“Je moet ergens informatie kunnen halen. Wat komt er op ons af? Zet het op een site. De NVVB speelt daar ook een rol in. Wat speelt er? Deze behoefte is er ook voor de meerjarenbegroting.”*



BZK gaat zich beraden op hoe gemeenten beter en vaker op de hoogte te brengen van de ontwikkelingen die spelen. Als een aftrap is in tekstkader 7 een top 4 gegeven van ontwikkelingen die bij BZK spelen.

Tekstkader 7. Top 4 van onderwerpen

- Invoering eNIK (gepland 2020)
- Invoering vingerafdrukken op de ID-kaart (gepland 2021)
- Aanpassing Wet BRP met betrekking tot inschrijving op een briefadres: ambtshalve bevoegdheid wordt een ambtshalve verplichting (gepland 2021).
- Verbetering van het reisdocumentenstel (planning tot en met 2024) wat een vermindering van het (handmatige) papierwerk en opzoekwerk achter de balie betekent:
 - één compleet centraal register, digitaal benaderbaar, waarin alle gegevens over uitgegeven documenten zijn opgeslagen;
 - De biometrische gegevens uit de RAAS-en worden apart centraal opgeslagen in een overheidsdatacentrum;
 - Na de twee bovenstaande verplaatsingen van gegevens zijn de (ca. 500) decentrale RAAS-en niet meer nodig en worden die uitgefaseerd.
 - Het register paspoortsignaleringen wordt direct raadpleegbaar.

2) Bepaal een duidelijke koers: heb lef en daadkracht

Veel aanwezigen noemen lef, daadkracht en/of doorzettingsvermogen als wens voor het beleid van BZK. Lef en daadkracht is nodig voor een duidelijke koers. Deze koers wordt door veel aanwezigen gekoppeld aan de invoering van één centraal systeem voor de bevolkingsadministratie. Een centraal systeem heeft de voorkeur vanwege de efficiëntie. Zo is ICT aanbesteden ingewikkeld en duur. Dit wiel zou beter maar één keer worden uitgevonden. *“Een centrale bevolkingsadministratie is nodig, maar wel met een stukje maatwerk per gemeente. Softwareleveranciers vragen belachelijke prijzen; het gaat om tonnen; voor iedere gemeente.”*

“Als producten digitaal kunnen, dan zou dat vanuit Rijk moeten; de overheid moet een centraal systeem regelen.”

Als voorbeeld van een duidelijke koers wordt de Belastingdienst genoemd. De Belastingdienst heeft als stip op de horizon aangegeven alles te willen digitaliseren. Daar wordt hard aan gewerkt. Niet dat alles dan meteen goed loopt, maar het is wel duidelijk wat het doel is en dat is vooral wat nodig is, is de stelling van veel aanwezigen.

Bij de vraag naar een duidelijke koers gaat het in de eerste plaats om de BRP (zie hiervoor ook paragraaf 1.4). Daarnaast zijn er ook kleinere onderwerpen die meer centraal kunnen worden ingezet. Genoemd zijn bijvoorbeeld: de beoordeling van brondocumenten en het doorgeven van verhuizingen. Deze taken zijn in wezen voor iedere gemeente groot of klein hetzelfde. De vervolgstap bij verhuizingen kan wel verschillen. Bij sommige gemeenten is bijvoorbeeld een huurcontract nodig bij een verhuisaangifte, bij andere gemeenten niet. Dat hangt af van de problematiek die speelt. Samengevat: *“Voor de verplichte producten kun je een landelijke visie uitrollen. Voor de dienstverlening kun je gemeentelijke verschillen krijgen.”*

“Vervelend is dat gemeenten afhankelijk zijn van leveranciers. Het zou fijn zijn als we dat vanuit de overheid zouden krijgen; de digitale overheid”.

3) Zorg voor eenduidig beleid

Een behoefte aan eenduidig beleid werd ook vaak genoemd. Het gaat dan vooral ook om de samenwerking tussen ketenpartners binnen het Rijk. Niet alleen gemeenten moeten samenwerken; ook het Rijk moet dat doen. Een voorbeeld is de relatie tussen de burgerlijke stand (ministerie van J&V) en de BRP (BZK). Ook het rijbewijs in relatie tot burgerzaken wordt genoemd. Als toekomstige optie wordt aangegeven dat een pasfoto voor het rijbewijs ook voor het paspoort gebruikt zou moeten kunnen worden als beide documenten binnen een bepaalde periode, bijvoorbeeld vijf jaar worden aangevraagd. Behalve eenduidig beleid tussen departementen worden er ook punten van inconsistentie genoemd over wetgeving van BZK. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Kraken is verboden, maar krakers moeten wel worden ingeschreven
- Bijvoorbeeld Oekraïners mogen hier niet werken, maar kunnen wel als niet ingezetenen worden ingeschreven in de BRP.
- Mensen die niet (meer) ingeschreven staan, kunnen wel een paspoort aanvragen.

Deze regels, hebben hun eigen logica. Zo moet iedereen, ongeacht waar hij woont, worden ingeschreven (zie ook voetnoot 3) en heeft iedereen met de Nederlandse nationaliteit recht op een paspoort, omdat reizen een grondrecht is (is opgenomen in de Grondwet). Ondanks deze eigen logica leiden deze regels in de praktijk tot op zijn minst een dubbel gevoel, omdat het wordt ervaren als ‘niet handhaven’. Voor toekomstig beleid en wetgeving zijn daarom de punten vier en vijf van belang.

4) Betere implementatie van wetgeving

Veel deelnemers delen het beeld dat er nu meer wetswijzingen zijn dan vroeger; veranderingen volgen elkaar sneller op. Nieuwe wetgeving zou beter ‘begeleid’ moeten worden:

- Verbeter de communicatie bij nieuwe wetgeving; ga dan bijvoorbeeld het land in.
- Zorg voor duidelijke regelgeving; er is vaak discussie over wat er staat. Kennis is vervolgens versnipperd, omdat er verschillende kennisbanken zijn; daar is dan geen duidelijkheid uit te halen.

“Elk koppelvlak kost weer geld. En we moeten het steeds met minder doen. En elk koppelvlak is weer risico.”

- Zorg voor uitvoerbaarheid. Zo staat er in de wet dat een pasfoto goed gelijkend moet zijn. Dat is lastig hard te maken. Een recente pasfoto (bijvoorbeeld een pasfoto mag maximaal x jaar oud zijn) is in de uitvoering hanteerbaarder.
- Tot slot: werk samen met softwareleveranciers; zorg dat de software klaar is voordat de wet- en regelgeving in werking treedt. Als voorbeeld wordt de Terugmeldvoorziening genoemd waarbij 6 maanden overbrugging nodig was.

Geld speelt een rol, maar de meningen verschillen over de mate waarin dat binnen de gemeente gezocht kan worden of dat BZK ervoor zou moeten zorgen. Op twee bijeenkomsten is daar aan de hand van de stelling ‘als BZK met geld komt, is alles zo opgelost!’ over gediscussieerd (zie het tekstkader over deze stelling).

Tekstkader 8. Stelling: Als BZK met geld komt, is alles zo opgelost!

In Zwolle en Gouda werd gestemd en gediscussieerd over de stelling ‘als BZK met geld komt, is alles zo opgelost!’

Ook over deze stelling waren de meningen verdeeld. In het algemeen werd deze stelling als te eenvoudig beoordeeld. De grootste gemene deler was: geld is niet voldoende om alles op te lossen, maar het zou wel helpen. Probleem is dat mensen opleiden, investeren in kwaliteit en ook investeren in digitaliseren geld kost. Geld is een issue, ook als het op termijn geld zou besparen.

Daarnaast zijn er dingen die naast het geld belangrijk zijn. Het gaat dan om: ‘een stip op de horizon’. Anders gezegd: Waar gaan we naartoe? Wat is de visie van BZK? Welke producten blijven en welke gaan weg? Eenvoudiger en eenduidiger beleid wordt ook genoemd. Dit alles is van belang om een planning te kunnen maken en te kunnen inspelen op de veranderingen. Gemeenten kunnen dan beter de eigen verantwoordelijkheid nemen.

Kortom, de eindconclusie was dat dingen gemakkelijker worden met geld, maar dat alleen geld niet voldoende is.

5) Houd contact met het veld

De deelnemers aan de bijeenkomsten waren er positief over dat BZK kwam ophalen wat er leeft bij gemeenten. De bijeenkomsten werden als zinvol ervaren. Meer begrip en meer betrokkenheid van gemeenten bij trajecten wordt op prijs gesteld.



BZK gaat kijken wat kan, bijvoorbeeld hoe gemeenten beter kunnen worden betrokken bij nieuwe trajecten en in de toekomst kunnen er opnieuw bijeenkomsten worden georganiseerd, waarbij gekeken zal worden of er meer partijen/ministeries kunnen aanschuiven.

Uitsmijter: verkiezingen

Tot slot, hebben we nog een uitsmijter: de verkiezingen. Dit onderwerp valt buiten de discussies op de bijeenkomsten, maar diverse deelnemers hebben er een mening over. Deze geven we hieronder weer.

“Waarom heeft de overheid niet de ballen om digitaal stemmen mogelijk te maken?”

“Waarom kunnen wij niet wat België en Zimbabwe wel kunnen?”

“Ik vind het heel erg dat we de elektronisch stemmen niet van de grond kunnen krijgen. Eerst kregen we het voor elkaar in 12 minuten en nu duurt het heel lang. We werken samen met andere grote gemeenten met een iPad op het stembureau.

Dat biedt wel enige soelaas maar echt helpen doet het niet.”

“Uiteindelijk wil je dat je gewoon kan stemmen vanaf je telefoon”

Er wordt ook nog een relativerende opmerking gemaakt over de verkiezingen:

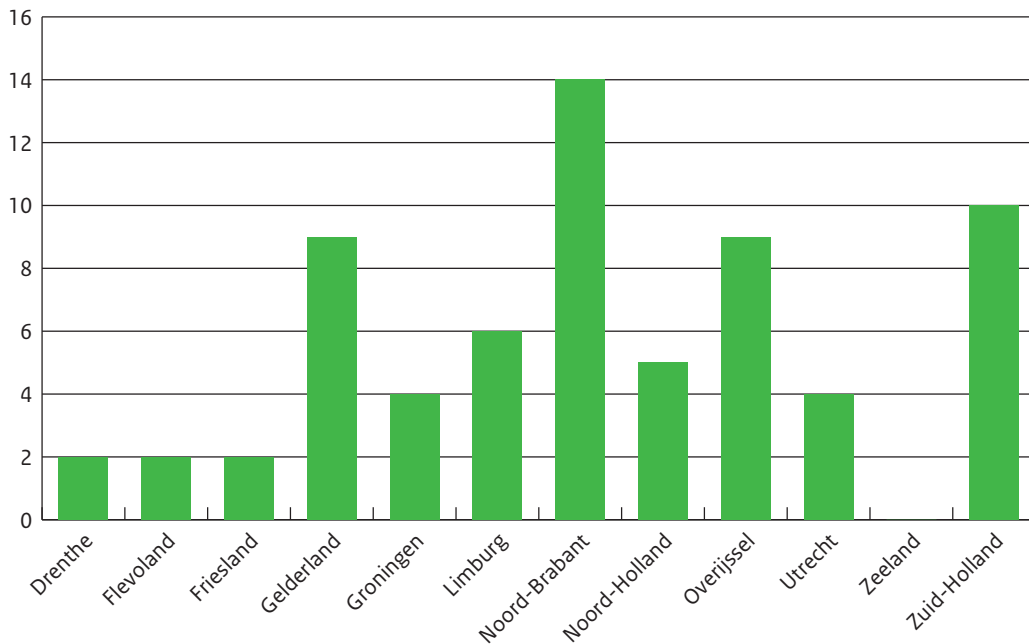
“Het gaat wel om iets heel belangrijks: onze democratie”.

Bijlage: Deelnemers bijeenkomsten

Deelnemende gemeenten

Almelo, Almere, Amsterdam, Apeldoorn, Arnhem, Barneveld, Beekdaelen, Beesel, Berkelland, Bernheze, Breda, Bodegraven-Reeuwijk, Capelle a/d IJssel, Delfzijl en Appingedam, Dordrecht, Den Haag, De Wolden, Hoogeveen, Doetinchem, Drechtsteden, Dronten, Eersel, Eindhoven, Enschede, Epe, Geertruidenberg, Geldrop-Mierlo, Gouda, Groningen, Haarlem en Zandvoort, Halderberge, Hardenberg, Hilversum, Heerenveen, Heerlen, Het Hogeland, Heusden, Houten, Hof van Twente, Horst aan de Maas, Huizen, Leudal, Maasdriel, Meppel, Nijmegen, Oosterhout, Oude IJsselstreek, Raalte, Reusel-De Mierden, Rijssen-Holten, Rotterdam, Rucphen, Soest, Someren, Stadskanaal, Staphorst, Súdwest-Fryslân, Utrechtse Heuvelrug, Valkenswaard, Veenendaal, Venray, Weesp, Westland, Woensdrecht, IJsselstein, Zwartewaterland, Zoetermeer en Zwolle

Figuur 2. Verdeling van de deelnemende gemeenten over de provincies



Sprekers, voorzitters, organisatie

Welkom en inleiding

Marcel Oosterveer (wethouder Eindhoven)
Gerard Reijgersberg (adviseur burgerzaken Zwolle)
Martiene Brandenhorst (gemeentesecretaris Gouda)

Dagvoorzitter

John de Ruiter (NVVB)

Tafelvoorzitters

Gerard Asselman (Nuflex)
Louis Braam (Nuflex)
Renz Davits (A&O fonds Gemeenten)
Marieke de Feyter (A&O fonds Gemeenten)
Bea Roos (Nuflex)
Linda Warmerdam (Even Werkt!)
Ronald Zijlstra (NVVB)
Herwin Zwijgers (Evenwerkt!)

Discussie met BZK

Aart Verloop (BZK/DO)

BZK

Marco Bauer (RvIG)
Erna Bijl de Vroe (BZK/DO)
Janneke Brakeboer (RvIG)
Sandra Lentjes (BZK/DO)
Frans Rijkers (RvIG)
Arend-Jan Westerhuis (BZK/DO)
Anneloes van der Zijde (BZK/DO)

VNG

Floris Zwaferink

Organisatie

Diny van Hal (NVVB)
Veerle Hessels (NVVB)
Marcella Keus (NVVB)
John de Ruiter (NVVB)
Jessica Straetemans (NVVB)

Rapportage

Elma van de Mortel (IdeeVersa)

Tekeningen

Janna Kool

Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Postbus 20011 | 2500 EA Den Haag
T 070 426 64 26 (ma t/m vrij 7.30 - 17.30 uur)

December 2019 | Publicatie-nr. 19411225